Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhakti Luhur
Volume: 11, Nomor: 7, ISSN: 26217911

TRANSFORMASI NILAI DALAM MANAJEMEN PERUBAHAN MELALUI WEBINAR BERSAMA PT UNILEVER INDONESIA

Tasya Celometa Anastasia[1], Wanne Nur Ashilah2, Toni Adi Saputra[3], Indah Hamidah[4], Raniasari Bimanthi Esthi[5]
Universitas Pelita Bangsa
tasya.mhswpelitabangsa@gmail.com[1]

Abstrak

Transformasi nilai organisasi merupakan elemen penting dalam menghadapi dinamika perubahan di dunia kerja. Dalam penyelenggaraan webinar bertajuk “Transformasi Nilai Dalam Manajemen Perubahan: 2024 Sebagai Tahun Transformasi Unilever Indonesia”, ditujukan kepada mahasiswa Universitas Pelita Bangsa yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman tersebut. Kegiatan ini menghadirkan praktisi dari PT Unilever Indonesia sebagai narasumber utama, yang membagikan pengalaman nyata dalam mengelola perubahan berbasis nilai di lingkungan perusahaan global. Metode ini melibatkan fase terstruktur: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, dengan fokus pada pembelajaran interaktif melalui presentasi utama dan studi kasus. Tujuan webinar ini adalah meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap konsep dan implementasi nilai-nilai organisasi seperti integritas, kolaborasi, inovasi, dan adaptabilitas dalam menghadapi perubahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei terhadap peserta webinar untuk mengukur tingkat pemahaman mereka sebelum dan sesudah kegiatan. Hasil analisis menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman mahasiswa terkait nilai-nilai perubahan organisasi. Kegiatan ini membuktikan bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi dan dunia industri dapat menjadi strategi efektif dalam membentuk karakter profesional yang adaptif dan berdaya saing.
Kata Kunci: Transformasi Nilai, Manajemen Perubahan, Adaptasi Perubahan.

Abstract

Organizational value transformation is an important element in facing the dynamics of change in the world of work. In organizing a webinar entitled "Value Transformation in Change Management: 2024 as the Year of Transformation of Unilever Indonesia", it was aimed at students of Universitas Pelita Bangsa with the aim of strengthening this understanding. This activity presents practitioners from PT Unilever Indonesia as the main resource persons, who share real experiences in managing value-based change in a global corporate environment. This method involves structured phases: planning, implementation, and evaluation, with a focus on interactive learning through keynote presentations and case studies. The purpose of this webinar is to improve students' understanding of the concept and implementation of organizational values such as integrity, collaboration, innovation, and adaptability in facing change. This study uses a quantitative approach through a survey method of webinar participants to measure their level of understanding before and after the activity. The results of the analysis show a significant increase in students' understanding of the values of organizational change. This activity proves that collaboration between universities and the industrial world can be an effective strategy in forming adaptive and competitive professional characters.
Keywords: *Value Transformation, Change Management, Change Adaptation.*

PENDAHULUAN

Manajemen perubahan adalah cara perusahaan atau pribadi melakukan upaya berbeda dengan saat ini atau masa yang lalu menuju ke masa depan yang lebih baik. Perkembangan teknologi digital telah memberikan perubahan besar dan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan.(Rahmadyah 2022.). Strategi manajemen perubahan yang terencana, didukung oleh kepemimpinan yang efektif, sangat penting bagi organisasi untuk berkembang di tengah perubahan lingkungan dan dinamika pasar (Zada, I 2022.). World Economic Forum (2020) mengatakan keterampilan seperti pemahaman teknologi, analisis data, dan kecakapan dalam menggunakan perangkat digital telah menjadi penting dalam dunia kerja saat ini. Dalam menghadapi era digital, organisasi dihadapkan pada tantangan dan peluang baru. Melalui kualitas pendidikan dan berbagi pengetahuan yang baik, maka diharapkan dapat beradaptasi dengan perubahan (Esthi, et al., 2023).

Perubahan yang cepat dalam dunia industri dan teknologi menuntut organisasi untuk mampu bertransformasi, tidak hanya dalam struktur dan strategi, tetapi juga dalam nilai-nilai dasarnya. Banyak organisasi kesulitan beradaptasi terhadap perubahan keadaan, sehingga menyebabkan berkurangnya efisiensi dan hilangnya peluang (Harrison & Thomas, 2021). Transformasi nilai organisasi menjadi elemen kunci dalam memperkuat ketahanan dan adaptabilitas terhadap dinamika perubahan eksternal. Nilai-nilai seperti integritas, kolaborasi, dan inovasi diperlukan untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung perubahan berkelanjutan (Mohamed Hashim & Tlemsani, 2022). Dalam konteks pendidikan tinggi, kolaborasi antara universitas dan dunia industri menjadi strategi efektif untuk memperkuat relevansi pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja. Farahani (2024) mencatat bahwa meskipun kolaborasi ini menghadapi tantangan struktural dan perbedaan budaya, ia tetap menjadi kunci untuk menjembatani kesenjangan kompetensi lulusan terhadap tuntutan industri (Farahani, 2024).

Penelitian Vuoriainen et al. (2025) menambahkan bahwa keberhasilan kolaborasi pendidikan-industri ditentukan oleh elemen seperti komunikasi, kepercayaan, dan komitmen bersama terhadap tujuan transformasi (Vuoriainen et al., 2025). Oleh karena itu, penguatan nilai organisasi melalui kolaborasi lintas sektor merupakan prasyarat strategis dalam pengelolaan perubahan di era disrupsi saat ini. Untuk menerapkan konsep tersebut secara praktis, Universitas Pelita Bangsa menyadari akan kebutuhan hal tersebut dan berinisiatif menyelenggarakan webinar yang bertajuk “Transformasi Nilai dalam Manajemen Perubahan”. Dalam penyelenggaran webinar ini bertujuan untuk membekali mahasiswa serta meningkatkan pemahaman dan kapasitas pengetahuan dalam mengelola perubahan organisasi secara adaptif melalui perubahan nilai yang sesuai dengan tuntutan era digital. Dalam webinar ini, menghadirkan seorang praktisi PT Unilever Indonesia, Assistant Account Manager, yaitu Rizky Afreza Febryanto, S.IP. yang akan membagikan pengalaman langsung dalam menerapkan nilai-nilai organisasi seperti integritas, kolaborasi, inovasi, dan adaptabilitas melalui struktur kegiatan fase perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, serta studi kasus interaktif.

Konsep webinar ini berasal dari perubahan besar yang terjadi dalam lingkungan bisnis, yang melibatkan reevaluasi dari metode manajemen konvensional. Organisasi saat ini menghadapi dua tantangan: mempertahankan efisiensi operasi dan beradaptasi dengan dinamika pasar yang berbeda. Memahami perubahan ini sangat penting bagi mahasiswa, terutama mereka yang

mempelajari bisnis dan manajemen. Tujuan dari webinar ini adalah untuk menghubungkan pengetahuan akademik dengan aplikasi dunia nyata, memberikan pemahaman tentang teknik manajemen yang berguna selama periode perubahan. Seminar ini berfokus pada transformasi nilai dan membahas elemen penting bagaimana perusahaan dapat terus berkembang dan memiliki keunggulan kompetitif. Karena Transformasi digital bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan sebuah proses manajerial yang kompleks yang mencakup perubahan budaya organisasi, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, serta penyesuaian strategi bisnis agar mampu beradaptasi dan berinovasi secara berkelanjutan.

Kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam mengelola perubahan adalah inti dari inisiatif pengabdian masyarakat ini. Meskipun mereka memiliki dasar teori yang kuat, banyak siswa seringkali tidak memahami situasi nyata yang memerlukan pemikiran strategis dan pengambilan keputusan dinamis. Mereka mungkin tidak dapat menjalani kehidupan profesional mereka dengan baik karena masalah ini. Dengan menyediakan platform untuk pembelajaran interaktif dan diskusi, webinar bertujuan untuk mengatasi masalah ini. Mahasiswa dapat memperoleh perspektif berharga tentang kesulitan dan solusi perubahan manajemen dengan bekerja dengan praktisi yang memiliki pengalaman luas dalam industri. Kesenjangan antara pengetahuan teoritis dan penerapan praktis dapat menghambat kemajuan karir individu dan kemampuan individu untuk berkontribusi secara efektif dalam peran profesional individu (Esthi, et al., 2023).

Selain itu, dalam konteks pendidikan tinggi, kegiatan semacam ini menjadi bentuk nyata dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat. Mahasiswa tidak hanya menjadi penerima materi, tetapi juga diajak untuk berpikir kritis dan aktif dalam proses pembelajaran. Kegiatan ini bukan hanya tentang memahami konsep perubahan dari sisi teori, tetapi juga memberikan pengalaman reflektif yang mampu memperluas wawasan dan cara pandang mereka terhadap tantangan di dunia kerja yang dinamis.

Transformasi nilai juga berkaitan erat dengan pembentukan karakter profesional. Di tengah perubahan global yang cepat, dunia kerja membutuhkan individu yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki nilai-nilai dasar seperti integritas, keberanian mengambil keputusan, serta kemampuan bekerja sama lintas fungsi dan budaya. Pengembangan sistem manajemen organisasi dan penerapan perubahan strategis sangat penting untuk pengembangan dan peningkatan organisasi yang efektif (Карамнова, et al., 2020). Webinar ini memberikan ruang aman untuk mendiskusikan nilai-nilai tersebut dalam konteks nyata, sekaligus memberikan gambaran bagaimana organisasi bertahan dan berkembang melalui proses perubahan yang terarah.

Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran yang tidak hanya memperkaya pengetahuan, tetapi juga menumbuhkan kesadaran akan pentingnya nilai dalam setiap proses perubahan. Dalam jangka panjang, edukasi semacam ini dapat berkontribusi pada lahirnya generasi profesional yang tidak hanya tanggap terhadap perubahan, tetapi juga mampu memimpin perubahan secara beretika dan berkelanjutan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan media webinar sebagai sarana utama. Pilihan metode ini diambil karena dinilai mampu memberikan akses yang lebih luas kepada peserta dari berbagai daerah, sekaligus menjawab kebutuhan pelaksanaan kegiatan yang efisien dan fleksibel. Melalui platform digital, proses penyampaian materi dan interaksi antara peserta dengan narasumber tetap dapat berjalan dengan baik meskipun dilakukan secara virtual. Tahapan kegiatan dimulai dengan perencanaan yang mencakup penyusunan tema, penjadwalan kegiatan, serta koordinasi teknis dengan narasumber. Informasi mengenai webinar disebarluaskan secara digital melalui berbagai media komunikasi agar dapat menjangkau lebih banyak calon peserta. Pendaftaran dilakukan secara online, dan peserta yang terdaftar memperoleh akses ke ruang pertemuan virtual pada hari pelaksanaan. Selama kegiatan berlangsung, peserta mengikuti rangkaian acara yang dimulai dengan sesi pembukaan oleh moderator, dilanjutkan dengan penyampaian materi utama yang berfokus pada pentingnya nilai dalam proses perubahan. Narasumber menyampaikan materi secara interaktif, sehingga membuka ruang bagi peserta untuk bertanya, menyampaikan pendapat, dan berdiskusi secara langsung. Setelah sesi utama selesai, kegiatan dilanjutkan dengan post-test dan pengisian evaluasi oleh peserta. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman peserta terhadap topik yang dibahas serta sebagai bentuk penilaian terhadap jalannya kegiatan secara keseluruhan. Seluruh rangkaian acara juga didokumentasikan sebagai bagian dari pelaporan kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Komunikasi yang terencana dengan baik menjamin partisipasi yang tinggi, sehingga menyukseskan kegiatan layanan. Webinar pengabdian masyarakat dirancang dan dilaksanakan dengan cermat untuk mencapai sasaran edukasi. Dengan metode interaktif, webinar ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dalam menghadapi tantangan organisasi, serta mengubah pandangan mereka terhadap aspek sosial budaya dan ekonomi. Pendekatan terstruktur ini juga menjadi landasan bagi pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan webinar yang mengangkat tema tentang transformasi nilai dalam manajemen perubahan berjalan dengan lancar dan mendapatkan respon yang sangat positif dari mahasiswa universitas pelita bangsa. Dari awal hingga akhir acara, mahasiswa menunjukkan antusiasme yang tinggi, baik melalui kehadiran penuh, keaktifan di kolom chat, maupun partisipasi dalam sesi diskusi. Salah satu hal yang cukup menonjol dalam kegiatan ini adalah adanya keterlibatan mahasiswa bukan hanya sebagai pendengar pasif, tetapi juga sebagai penyumbang gagasan dan pengalaman. Banyak peserta menyampaikan pendapat dan pertanyaan seputar tantangan perubahan yang mereka alami sendiri, baik di lingkungan organisasi, perkuliahan, tempat kerja, maupun dalam kehidupan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa topik yang diangkat memang relevan dengan situasi yang mereka hadapi sehari-hari.

Indikator keberhasilan webinar ini sangat jelas terlihat dari kondisi mahasiswa Universitas Pelita Bangsa sendiri. Kami mengukurnya dari peningkatan pengetahuan praktis mereka sebelum dan sesudah acara, kemampuan aktif dalam berdiskusi, dan tingkat kepercayaan diri mereka untuk

menerapkan prinsip manajemen perubahan. Hasilnya? Perbandingan antara hasil survei pra-test dan post-test seminar mengindikasikan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman mahasiswa mengenai transformasi nilai dalam organisasi. Sebelum mengikuti seminar, mahasiswa sudah memiliki gambaran dasar bahwa transformasi nilai mencakup perubahan dalam budaya, perilaku, dan metode kerja, serta memahami risiko besar apabila proses ini tidak dikelola dengan baik. Namun, pasca-seminar, wawasan mereka semakin mendalam—sebagian besar peserta (95,2%) menyadari bahwa transformasi nilai merupakan upaya adaptasi terhadap tantangan dan peluang baru. Mereka juga memahami bahwa keberhasilan proses ini sangat bergantung pada kepemimpinan yang proaktif, yang mampu menginspirasi, mengomunikasikan visi, dan memberi contoh nyata.

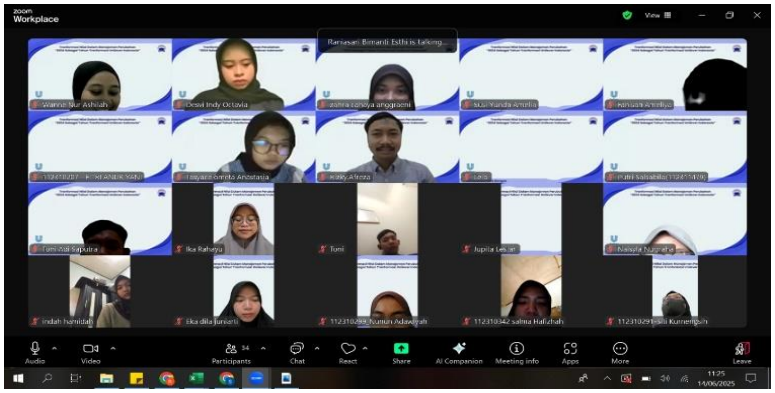
Selain itu, peserta memahami pentingnya peran aktif karyawan dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan, serta menilai bahwa budaya organisasi yang terbuka dan kolaboratif adalah elemen krusial dalam mendukung keberhasilan transformasi. Pengetahuan yang diperoleh menunjukkan bahwa mahasiswa kini tidak hanya memahami aspek teoritis dari transformasi nilai, tetapi juga mampu melihat bagaimana implementasinya dapat dilakukan secara strategis dalam konteks organisasi masa kini.. Keberhasilan ini bisa menjadi model untuk inisiatif di masa depan, bahkan berpotensi diperluas ke topik dan industri lain. Jika kita bisa berkolaborasi dengan lebih banyak profesional industri, pengalaman belajar akan semakin kaya dengan beragam perspektif. Selain itu, menambahkan elemen interaktif seperti simulasi dan lokakarya pasti akan meningkatkan efektivitas program pengabdian masyarakat ini.

Dampak webinar ini langsung terasa dari respons positif para peserta. Mereka merasa ilmu yang didapat sangat praktis dan bisa langsung diterapkan, membantu mereka memahami tantangan dunia manajemen yang sebenarnya. Kesempatan berinteraksi dengan para profesional berpengalaman juga sangat mereka hargai, karena memperkaya proses belajar ke depannya, pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh diharapkan akan menjadi bekal berharga saat memasuki dunia kerja dan menghadapi berbagai persoalan manajemen. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan mendorong transformasi nilai akan menjadi aset krusial dalam perjalanan karier mereka.

Dari hasil diskusi, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa awalnya memandang perubahan hanya dari sisi luar, seperti pergantian struktur organisasi, penggunaan teknologi baru, atau sistem kerja yang berubah. Namun setelah mengikuti kegiatan ini, sudut pandang mereka mulai bergeser. Mereka mulai menyadari bahwa yang paling mendasar dari perubahan bukan hanya sistem, tetapi nilai yang menjadi landasan tindakan. Misalnya, banyak mahasiswa mulai memahami bahwa nilai seperti keberanian untuk mencoba hal baru, komitmen terhadap tujuan bersama, serta keterbukaan untuk menerima masukan, merupakan aspek penting dalam mendukung proses perubahan. Tidak sedikit mahasiswa yang kemudian merefleksikan bahwa perubahan yang gagal biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kesadaran akan nilai bersama di lingkungan mereka. Selain itu, mahasiswa juga mengakui bahwa sering kali perubahan terasa berat karena tidak semua orang memiliki nilai dan cara pandang yang sama. Oleh karena itu, menyatukan pemahaman nilai menjadi hal yang sangat penting sebelum melakukan transformasi dalam organisasi maupun komunitas. Dari segi teknis, pelaksanaan webinar berjalan dengan baik. Moderator mampu membimbing jalannya kegiatan secara rapi, sementara

narasumber menyampaikan materi dengan bahasa yang mudah dipahami. Platform daring yang digunakan pun mendukung komunikasi dua arah antara peserta dan pemateri. Form presensi dan post-test juga diisi oleh mayoritas peserta, menunjukkan bahwa mereka mengikuti kegiatan dengan sungguh-sungguh. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui form tanggapan yang dibagikan setelah kegiatan selesai.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa puas dan mendapatkan wawasan baru dari kegiatan ini. Beberapa peserta bahkan menyarankan agar kegiatan seperti ini diadakan lebih sering dan dengan tema yang lebih spesifik agar dapat mendalami materi lebih lanjut. Kegiatan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan pengetahuan peserta, tetapi juga membangun ruang kesadaran bahwa perubahan bukan hanya soal strategi, tetapi juga soal sikap dan prinsip. Ketika nilai dalam diri individu dan organisasi mulai ditata dengan baik, maka proses perubahan pun akan terasa lebih terarah dan berkelanjutan.



Gambar 1. Pelaksanaan Webinar.

KESIMPULAN

Webinar "Transformasi Nilai dalam Manajemen Perubahan: 2024 Sebagai Tahun Transformasi Unilever Indonesia" terbukti jadi sarana edukasi yang sangat efektif. Acara ini berhasil membuka wawasan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa tentang betapa pentingnya nilai-nilai organisasi saat menghadapi perubahan. Lewat materi interaktif dari para praktisi industri, webinar ini sukses menjembatani teori akademik dengan kenyataan di dunia kerja. Mahasiswa pun jadi punya perspektif baru mengenai manajemen perubahan yang berlandaskan nilai-nilai seperti integritas, kolaborasi, inovasi, dan adaptabilitas. Pelaksanaan secara daring atau online memungkinkan lebih banyak peserta untuk bergabung dan terlibat aktif dalam diskusi. Hasil survei juga menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan pada mahasiswa, baik sebelum maupun sesudah kegiatan. Mereka tidak hanya mendapat pengetahuan baru, tapi juga pengalaman yang memicu refleksi, membentuk kesadaran kritis tentang peran krusial nilai dalam proses perubahan. Kolaborasi Berdampak Positif dan Harapan ke Depan, Secara garis besar, kegiatan ini membuktikan bahwa kolaborasi antara kampus dan industri bisa menciptakan ruang belajar yang benar-benar bermakna dan relevan. Ini juga berkontribusi dalam membentuk karakter profesional yang adaptif, etis, dan siap menghadapi berbagai dinamika di dunia kerja. Semoga webinar ini bisa menjadi model berkelanjutan untuk kegiatan serupa di masa depan, dengan cakupan topik dan metode pembelajaran yang lebih beragam dan mendalam.

Webinar ini bukan hanya menjadi ajang pembelajaran satu arah, melainkan juga menciptakan ruang dialog yang memperkuat keterlibatan aktif mahasiswa dalam memahami dinamika dunia profesional. Interaksi antara narasumber yang berpengalaman dan peserta membuka peluang bagi terjadinya transfer pengetahuan yang lebih aplikatif dan kontekstual. Keberhasilan acara ini juga mencerminkan pentingnya pendekatan pendidikan yang transformatif, di mana penguatan nilai dan karakter menjadi fondasi utama dalam menghadapi era perubahan yang cepat dan kompleks. Dengan mengangkat studi kasus nyata seperti transformasi Unilever Indonesia, mahasiswa belajar langsung dari realitas yang sedang berlangsung, bukan sekadar teori di atas kertas. Diharapkan, semangat transformasi ini terus berlanjut dan menginspirasi inisiatif-inisiatif lainnya yang mengedepankan integrasi nilai, kolaborasi lintas sektor, serta keberlanjutan dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Esthi, R. B., Irawan, N. C., Susilowati, Y., Kartini, T. M., & Widodo, Z. D. (2023, December). Effect Of Green Education-Training Quality And Green Knowledge Sharing On Eco-Friendly Technology Adoption In Crabs Agroindustry Companies. InIOP Conference Series: Earth and Environmental Science(Vol. 1267, No. 1, p. 012082). IOP Publishing. https://doi.org/10.1088/1755-1315/1267/1/012082

Farahani, F. M. (2024). Challenges and barriers to implementing collaborative governance for linking education and industry. Modern Society and Education Studies Journal, 6(3). https://msesj.com/index.php/mses/article/download/108/90

Hashim, M. A. M., & Tlemsani, I. (2022). Higher education strategy in digital transformation. Education and Information Technologies, 27, 10991–11012. https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10639-021-10739-1.pdf

Vuoriainen, A., Rikala, P., & Heilala, V. (2025). The six C's of successful higher education–industry collaboration in engineering education: A systematic literature review. European Journal of Engineering Education, Advance online publication. https://doi.org/10.1080/03043797.2024.2432440

Rahmadyah, N., & Aslami, N. (2022). EKONAM: Jurnal Ekonomi STRATEGI MANAJEMEN PERUBAHAN PERUSAHAAN DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL. https://doi.org/10.37577/ekonam.v4i2.441

Zada, I. (2022). Organizational change management: leadership roles in adapting new norms.European Journal of Business and Management Research,7(4), 1-5. https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1477

ESTHI, A. B., & IRAWAN, N. C. (2023). Manajemen Perubahan Konsep Dan Studi Kasus. Penerbit Lakeisha.

Esthi, R. B., Setiawan, I., & Irawan, N. C. (2023). Knowledge Sharing-Based HR Capability Development to Achieve Sustainable Development Goals.DEAL: International Journal of Economics and Business,1(01), 16-23. https://doi.org/10.37366/deal.v1i01.2682

Карамнова, Н. В., Кузичева, Н. Ю., & Поляков, Д. А. (2020). Методический подход к оценке эффективности стратегического управления продуктовым подкомплексом АПК.Международный научно-исследовательский журнал, (9-1 (99)), 187-191. https://doi.org/10.12737/1045608

Harrison, E., & Thomas, M. (2021). Adaptive survival strategies: A case study analysis of four historically Black colleges and universities. InReimagining historically Black colleges and universities(pp. 97-108). Emerald Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/978-1-80043-664-020211010